



## **ASCLEPIOS SRL POLIAMBULATORIO E FISIOTERAPIA VIA CRISTOFORO COLOMBO 2 - 98122 MESSINA**

Lo scopo della Carta dei Servizi è offrire uno strumento di tutela dei diritti dei cittadini. Il suo contenuto consente di verificare la capacità di controllo sulla consistenza e qualità dei servizi della struttura. Questo controllo si fonda ed è reso possibile dall'adozione di standard di qualità che il Poliambulatorio si impegna a rispettare e dalla informazione che ne viene data agli utenti e dalla verifica e controllo del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione.

Gli obiettivi del documento sono quindi:

- Promulgare la Mission, la Vision e i Valori che caratterizzano l'organizzazione;
- Illustrare i servizi offerti dal Poliambulatorio per permettere una comunicazione efficace verso gli utenti;
- Offrire al paziente uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi;
- Testimoniare il costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, grazie anche alle opinioni espresse dagli utenti che hanno usufruito dei servizi.

Oltre a questo testo sono presenti, per i singoli utenti, poster e pieghevoli in cui sono indicati standard, impegni specifici e servizi in cui sono riportati indirizzi, recapiti telefonici, orari e indicazioni utili per l'accesso alla struttura.

Le stesse informazioni sono pubblicate sul sito web [www.poliambulatorioasclepios.it](http://www.poliambulatorioasclepios.it)



## **INDICE**

### **1. LA STRUTTURA**

- **Mission**
- **Vision**
- **Principi ispiratori**
- **Obiettivi**
- **Dove siamo**

### **2. ATTIVITA' SANITARIA**

### **3. SERVIZI**

- **Orario di apertura**
- **Servizio di accettazione e prenotazione**
- **Servizio Segreteria**
- **Diritto alla Privacy**
- **Organizzazione Aziendale**
- **Il Personale**

### **4. STANDARD DI QUALITA'**

### **5. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE**

- **Diritti del paziente**
- **Doveri del paziente**

### **6. TEMPI DI ATTESA**

### **7. SEGNALAZIONI E RECLAMI**

### **8. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

### **9. PREVENZIONE E PROTEZIONE**



## 1. LA STRUTTURA

### MISSION

La Mission del Poliambulatorio è quella di porre al centro dell'attività il paziente come persona, il suo stato di salute, con il più alto livello di empatia e di competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare i bisogni di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

### VISION

Il Poliambulatorio intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua e l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali e la qualità nell'erogazione delle prestazioni.

### PRINCIPI ISPIRATORI

La struttura è impegnata nello sviluppo e nella implementazione di un'organizzazione in cui ai servizi sanitari viene data piena responsabilità ai fini di garantire un continuo miglioramento dell'assistenza. Questo principio si basa sulla politica del personale (formazione, aggiornamento ed incentivazione), sulla diffusione dei principi della Medicina Basata sull'Evidenza (EBM) e sulla pianificazione dei programmi di verifica.

I principi fondamentali ai quali si ispira il Poliambulatorio ASCLEPIOS si possono così riassumere:

- **UGUAGLIANZA EQUITÀ ED IMPARZIALITÀ:** pari opportunità per tutti e parità di trattamento;
- **CONTINUITÀ:** stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi del Poliambulatorio;



- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, efficacia organizzativa e produttiva attraverso l'attivazione di percorsi e di procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie e umane;
- **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:** rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione al paziente sulle terapie e sulle prescrizioni, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati;
- **RISPETTO DELLA PERSONA:** è proposito di Asclepios praticare una Medicina che ponga al centro delle sue prestazioni la persona e la sua esperienza di malattia come unicum irripetibile.

## ELEMENTI GUIDA SONO:

- La formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali.
- Il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali.
- L'attenzione ai suggerimenti dei clienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relative all'accettazione, alle attese e alle urgenze.

## OBIETTIVI

- **Efficienza:** ottenere dalle risorse investite il massimo beneficio in termini di salute dei fruitori dei servizi.
- **Efficacia:** ottenere gli esiti desiderati in termini di miglioramento della qualità di vita dei pazienti.
- **Appropriatezza organizzativa:** impiego di appropriate risorse per ottenere i risultati attesi.
- **Appropriatezza professionale:** un intervento sanitario con efficacia provata da evidenza.

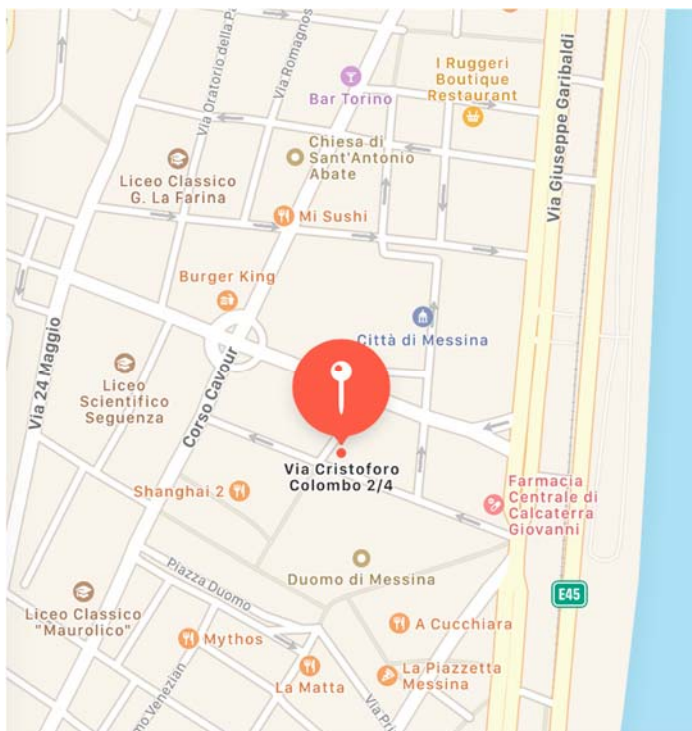


L'efficacia si valuta con indicatori di misure di "outcome" in campioni random di pazienti dei quali si rileva il miglioramento clinico oggettivo e soggettivo con scale di misura dello stato di salute e della qualità di vita.

E' obiettivo fondamentale monitorare costantemente e adeguare i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche oltre che garantire il rispetto del tempo, la dignità e i diritti del paziente attraverso:

- La predisposizione di orari di accesso ampi e comodi.
- Tempi di attesa e procedure di prenotazione trasparenti.
- Il rispetto degli orari concordati per le prestazioni.
- Un ambiente confortevole tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio.
- Rispetto della privacy.

## DOVE SIAMO





## ATTIVITA' SANITARIA

### LE PRESTAZIONI FORNITE DAL POLIAMBULATORIO ASCLEPIOS

Il Poliambulatorio Asclepios eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

- Cardiologia
- Chirurgia Bariatrica
- Chirurgia della Mano e Plastica
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Plastica
- Chirurgia Vascolare
- Consulenze Neuroradiologiche
- Dermatologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Neurochirurgia
- Neurofisiopatologia
- Neurologia
- Oncologia Medica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Psichiatria
- Psicologia e Psicoterapia
- Reumatologia
- Senologia
- Terapia Osteoporosi
- Urologia



### **Terapia Fisica strumentale del Poliambulatorio ASCLEPIOS:**

- TECARTERAPIA FISIOWARM 7.0
- K°LASER CUBE
- ONDE D'URTO IMPACTIS M+ ASTAR
- PHYSIOGO ASTAR 300A/301°

### **Prestazioni erogate:**

- TECARTERAPIA
- LASERTERAPIA AD ALTA POTENZA
- ONDE D'URTO RADIALI
- ULTRASUONOTERAPIA
- ELETTROTHERAPIA

### **Attrezzature specialistiche:**

- DESMOTECH ISOINERTIAL TRAINING & REHAB MODELLO V.SPORT
- BOBOPRO
- BLAZEPOD
- KINETEC

## **3. SERVIZI**

### **ORARI DI APERTURA**

Il Poliambulatorio ASCLEPIOS sarà aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00. Il sabato apertura su programmazione.

Il Servizio Accettazione sarà aperto per informazioni dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00.



## **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata presso il Servizio Accettazione del Poliambulatorio o telefonicamente o dal sito web compilando il modulo di prenotazione online.

## **SERVIZIO SEGRETERIA**

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti per informazioni riguardanti modalità di accesso alla Struttura, i servizi, il loro costo complessivo e i tempi.

## **DIRITTO ALLA PRIVACY**

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679; la cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapeuta competente, a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

## **CONSENSO INFORMATO**

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto ad una specifica prestazione sanitaria.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato.





## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Il Poliambulatorio ASCLEPIOS è situato al piano terra in Via Cristoforo Colombo, 2 Messina.

Di fronte al suo ingresso sono stati approntati, d'intesa con il Comune, n. 4 stalli per parcheggio e sosta breve per soggetti disabili.

In tutti i locali si è provveduto all'abbattimento delle barriere. Il Poliambulatorio è dotato di n° 4 ambulatori, un'ampia accettazione con 2 postazioni, una sala d'attesa e servizi predisposti per disabili come da norme vigenti.

Il Poliambulatorio ASCLEPIOS si avvale di personale medico specializzato, di fisioterapisti e relative attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità.

## LOCALI DEL POLIAMBULATORIO:

- 1 reception;
- 2 sale d'attesa, 1 per i pazienti degli Ambulatori e 1 per la Fisioterapia;
- 4 ambulatori;
- \* 3 Sale per palestra e prestazioni di terapia fisica;
- 3 bagni, 1 per soggetti disabili, 1 per pazienti e 1 per il personale.

## CONTATTI

Direttore Sanitario: Prof. Dr. Francesco Tomasello

Telefono: **0909434490**

Email: **info@poliambulatorioasclepios.it**

PEC: **asclepiosrl@arubapec.it**

Sito Web: [www.poliambulatorioasclepios.it](http://www.poliambulatorioasclepios.it)



## IL PERSONALE

### Segreteria

- Dott.ssa Annalisa Buda
- Sig.ra Lidia Franconeri (Assistente Manager)

## RESPONSABILI DI BRANCA

Cardiologia	Prof. Antonio Micari
Chirurgia Bariatrica	Dr. Giuseppe Sarra
Chirurgia della Mano e Plastica	Dr. Francesco Cannavò
Chirurgia Generale	Dr. Giuseppe La Malfa
Chirurgia Plastica	Dr. Marco Barbaro
Chirurgia Vascolare	Prof. Francesco Spinelli
Consulenze Neuroradiologiche	Prof. Marcello Longo
Dermatologia	Dr. Antonio Puglisi Guerra
Fisiatria	Dr. Massimo Albuza e Dr. Francesco Tomasello
Gastroenterologia	Dr. Fabio D'Amore
Neurochirurgia	Prof. Francesco Tomasello
Neurofisiopatologia	Dr. Cosimo Allegra
Neurologia	Dr. Giuseppe Di Lorenzo
Oncologia Medica	Prof. Vincenzo Adamo
Ortopedia	Dr. Santino Foti e Dr. Federico De Meo
Otorinolaringoiatria	Dr. Vincenzo Milone
Psichiatria	Prof. Rocco Zoccali
Psicologia e Psicoterapia	Dr.ssa Giuseppina Custoza
Reumatologia	Dr. Roberto Farina
Senologia	Dr.ssa Maria Grazia Lo Schiavo
Terapia Osteoporosi	Dr. Enzo Russo
Urologia	Prof. Carlo Magno



## FISIOTERAPISTI

- Dr.ssa Alessia Cacciola
- Dr. Antonio Raffa

## FISIATRI

- Dr. Massimo Albuzza
- Dr. Francesco Tomasello

## 4. STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio ASCLEPIOS si impegna a garantire standard di qualità adeguati nel rispetto e nella tutela dei diritti degli utenti. In particolare:

**COMUNICAZIONE:** Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari, liste di attesa e domande generiche sugli aspetti operativi del Poliambulatorio. La Direzione si impegna a rispondere a reclami e segnalazioni entro 15 giorni.

**ACCOGLIENZA:** Il personale deve comportarsi con cortesia, sollecitudine, competenza e professionalità.

**CONFORT E IGIENE:** Lo spazio del Poliambulatorio è disposto e organizzato in modo da accogliere l'utenza in ambienti comodi, areati, sanificati e provvisti dei presidi necessari per il contrasto alla diffusione del Covid-19.

**DIGNITA' E PRIVACY DEL PAZIENTE:** I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale. I dati conservati in forma digitale sono raccolti in database protetti da password e da appositi sistemi informatici, consultabili solo da personale autorizzato. Il personale è vincolato a segreto professionale. Il Poliambulatorio adotta tutte le direttive per essere in linea con la nuova normativa privacy in vigore (GDPR 05/2018).

**PROFESSIONALITA', ACCURATEZZA E COMPLETEZZA:** I Medici Specialisti devono costantemente mantenere un comportamento in linea con il Codice Deontologico dell'Ordine dei Medici. Sono state



predisposte inoltre misure per accrescere e sensibilizzare l'aspetto dell'umanizzazione nei confronti dei pazienti tramite apposita formazione e con la divulgazione di un manuale interno.

**FORMAZIONE:** Il Poliambulatorio si avvale di personale qualificato e costantemente aggiornato grazie a corsi (ECM) previsti per legge e alle necessità derivanti dalle attività svolte. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti sui servizi erogati all'interno della struttura e secondo le linee guida validate. Il personale di accettazione è aggiornato grazie a riunioni interne per garantire la massima trasparenza all'utenza. Il personale è tenuto a rispettare gli orari concordati in sede di prenotazione delle prestazioni.

**TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA':** Il Poliambulatorio si impegna a garantire tempi di attesa brevi. La puntualità nella fruizione del servizio è un valore che l'organizzazione intende come fondamentale per garantire qualità all'utenza ed è costantemente monitorata.

Gli standard di qualità sono monitorati grazie a questionari periodicamente somministrati all'utenza e registri interni di controllo. Sono infine predisposti e presenti negli spazi comuni moduli di reclamo-suggerimento.

## 5. DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

### DIRITTI DEI PAZIENTI

**1) DIRITTO ALLE CURE:** ciascun utente ha il diritto di ricevere cure appropriate e basate sulle evidenze (Evidence Based Medicine), con attenzione e professionalità, senza discriminazione di età, genere, etnia, religione e orientamento politico e sessuale.

**2) DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO:** gli utenti hanno il diritto di essere a conoscenza delle tempistiche secondo le quali potranno ricevere cura e assistenza. Nel caso di criticità (problematiche o ritardi) i pazienti saranno prontamente avvisati.

**3) DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE:** ogni utente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure.



**4) DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:** ogni utente ha il diritto di essere informato sul proprio stato di salute, sui benefici e rischi dei trattamenti, sulle potenziali alternative e sui percorsi riabilitativi terapeutici conseguenti.

**5) DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:** ciascun utente ha il diritto di scegliere tra diverse procedure e trattamenti sulle basi della corretta informazione, comunicata in modo comprensibile, tempestivo e adeguato all'interlocutore. Il paziente ha inoltre il diritto di rifiutare i trattamenti proposti (totalmente o parzialmente) e di essere informato sulle potenziali conseguenze del rifiuto e delle alternative.

**6) DIRITTO ALL'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA:** ciascun utente ha il diritto, al momento dell'erogazione della prestazione, di ricevere un referto clinico scritto in maniera comprensibile, con informazioni utili per il percorso di cura. Inoltre il paziente ha il diritto di richiedere una copia della documentazione clinica in ogni momento.

**7) DIRITTO DI OPINIONE:** l'utente ha il diritto di esprimere un proprio giudizio personale secondo le modalità espresse nella presente Carta dei Servizi, compilando l'apposito modulo messo a disposizione e consegnandolo presso la Direzione.

## **DOVERI DEI PAZIENTI**

L'Utente del Poliambulatorio Privato ASCLEPIOS ha il dovere di:

**1) MANTENERE UN COMPORTAMENTO IDONEO:** si prega di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri pazienti, del personale di segreteria o sanitario, delle attrezzature, degli ambienti. Si ricorda inoltre che è vietato fumare all'interno degli ambienti e nelle adiacenze dell'ingresso.

**2) RISPETTARE LE INDICAZIONI:** attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute per facilitare l'esito positivo delle cure.

**3) RISPETTO DELL'ORGANIZZAZIONE:** è dovere di ciascun utente con prestazione prenotata presso la Struttura di recarsi all'orario e al giorno prestabilito per l'erogazione presso l'accettazione. Nel caso sia impossibilitato a presentarsi è tenuto a disdire l'appuntamento il prima possibile.



## 6. TEMPI DI ATTESA

Premettendo che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del Poliambulatorio, si forniscono di seguito i tempi medi di attesa distinti per branca specialistica.

### TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE: 5 giorni

### VISITE SPECIALISTICHE

Cardiologia	5 giorni
Chirurgia Bariatrica	5 giorni
Chirurgia della Mano e Plastica	5 giorni
Chirurgia Generale	5 giorni
Chirurgia Plastica	5 giorni
Chirurgia Vascolare	10 giorni
Consulenze Neuroradiologiche	5 giorni
Dermatologia	5 giorni
Fisiatria	5 giorni
Gastroenterologia	5 giorni
Neurochirurgia	5 giorni
Neurofisiopatologia	5 giorni
Neurologia	5 giorni
Oncologia Medica	5 giorni
Ortopedia	5 giorni
Otorinolaringoiatria	5 giorni
Psichiatria	5 giorni
Psicologia e Psicoterapia	5 giorni
Reumatologia	7 giorni
Senologia	5 giorni



Terapia Osteoporosi	7 giorni
Urologia	5 giorni

## 7. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto “Segnalazioni e reclami” che si trova nello spazio comune e accessibile al pubblico nell'accettazione.

La Direzione dopo avere eseguito le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

## 8. QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato dal Responsabile della Qualità della struttura, che provvederà ad apportare le modifiche necessarie atte a mantenere gli standard di qualità. Il questionario di soddisfazione deve essere posto nell'apposito contenitore nello spazio comune dell'accettazione.

## 9. PREVENZIONE E PROTEZIONE

E' attivo un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei pazienti, dei visitatori e del personale. L'Organizzazione cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto dal D.Lgs 81/2008.

**Il Direttore Sanitario  
Prof. Francesco Tomasello**